

Asiakastyytyväisyyskyselyn 11/2023 tulokset sekä yhteenveto asiakastyytyväisyyskyselyistä koko vuodelta 2023 Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 22.02.2024 § 3
3782/08.01.00/2023

Valmistelijat / lisätiedot:
Joukkoliikenneinsinööri Kim Venesjärvi
puh. 044 718 5038
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Päätösehdotus

joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Joukkoliikennelautakunta merkitsee tiedoksi selvityksen asiakastyytyväisyyskyselystä 11/2023 sekä yhteenvedon koko vuodesta 2023 Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Säännöllisiä asiakastyytyväisyyskyselyjä on tehty Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä neljä kertaa vuodessa (tammikuu, maaliskuu/huhtikuu, elokuu ja marraskuu). Kyselyt tehdään linja-autossa matkan aikana matkustajien täyttämien kyselylomakkeiden avulla. Haastateltaviksi on valittu edustava otos täysi-ikäisistä matkustajista eri linjoilta. Tavoitteena on ollut 1 500 asiakasta/kyselykerta, jotta vastaukset olisivat tilastollisesti luotettavia.

Tyytyväisyyttä on mitattu arvosanoilla 1 - 5, jossa arvosanaa 4,2 pidetään yleisesti jo erinomaisena. Kysymykset ovat liittyneet vuoroihin ja yleisiin joukkoliikennepalveluun liittyviin asioihin. Vakiokysymysten lisäksi kyselyyn on sisällytetty vaihtuvia kysymyksiä, jotka tämän vuoden kyselyissä koskivat matkustamonäyttöjä ja niiden hyödyllisyyttä.

Kyselyt on toteuttanut kilpailutuksen pohjalta Feelback Oy.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset marraskuu 11/2023

Vuoroihin liittyvät kysymykset

Vuoroihin liittyvien kysymysten arvosanojen perusteella lasketaan liikennöitsijöille sopimusten mukaiset bonukset/sanktiot palvelun laadusta.

Marraskuun asiakastyytyväisyyskyselyn arvosanat noudattivat jo tutuksi tullutta erinomaisen hyvää tasoa.

2023				
Vuoroo koskevat kysymykset	1/2023	3/2023	8/2023	11/2023
Kuljettajan ajotapa	4,44	4,47	4,48	4,52
Kuljettajan ystävällisyys	4,32	4,31	4,33	4,34
Vuoron täsmällisyys	4,20	4,34	4,50	4,40
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,20	4,12	4,31	4,23

Marraskuun kyselyssä tulos oli vuoroihin liittyvien kysymysten osalta parempi kuin muissa vuoden 2023 kyselyissä. Yli 80 % vastaajista arvioi vuoroo koskevat ominaisuudet erittäin tai melko hyväksi. Vuoron täsmällisyydestä annetut

arvosanat ovat olleet edelleen korkeita. Kuljettajien ajotapa oli erittäin tai melko hyvä vastanneista 92 %:n mielestä. Marraskuun kyselyssä 1 % vastaajista arvioi kuljettajien ajotapaa melko huonoksi ja erittäin huonoksi ei kukaan. Kuljettajien ystävällisyydessä vastaajista 2 % arvioi kuljettajien ystävällisyyden melko huonoksi. Yksikään ei arvioinut kuljettajien ystävällisyyttä erittäin huonoksi. Vastauksissa saadut huono tai erittäin huono arvosana johtuvat yksittäisten kuljettajien toiminnasta tai toimimattomuudesta. Näihin yksittäisiin tapauksiin puututaan ja selvitetään saatujen asiakaspalautteiden perusteella yhdessä liikennöitsijöiden kanssa. Suurin osa kuljettajista tekee työtään Vilkkuliikenteessä esimerkillisesti.

Linja-autojen siisteys ja matkustusmukavuus on laskenut elokuun tuloksesta, joka johtuneet kurakeleistä, suurista matkustajamääristä sekä myös muuttuneesta yhteiskunnallisesta asenteesta, jossa välinpitämättömyys toisen omaisuutta kohtaan on heikentynyt. Tämä näkyy joukkoliikenteessä töhryinä penkin selkänojoissa, likaisina verhoiluina sekä siisteyden heikompana yleisilmeenä.

Suurinosa vastaajista on erittäin tyytyväisiä joukkoliikenteen palveluun.

Yleiset kysymykset

Yleisarvosana paikallisliikenteelle on annettu kyselyissä vuodesta 2017 alkaen. Erinomaisen raja (4,2) ylitettiin vuonna 2020, eikä sitä ole alitettu sen jälkeen kertaakaan. Marraskuun kyselyn yleisarvosanaksi annettiin 4,29. Tulos on laskenut hieman elokuun kyselystä.

2023				
Yleiset kysymykset	1/2023	3/2023	8/2023	11/2023
Yleisarvosana Vilkkuliikenteelle	4,27	4,27	4,33	4,29
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,46	4,48	4,47	4,50
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,32	4,32	4,36	4,37
Reitit ja aikataulut	4,16	4,20	4,22	4,18
Vastine rahoille	4,22	4,20	4,15	4,16

Matkustajamäärien kehitys aiheuttaa ruuhkautumista tietyille linjoille etenkin ruuhka-aikaan ja näihin haasteisiin on pyritty vastaamaan lisävuoroja hankkimalla ja siten parantamaan parempia liikkumismahdollisuuksia. Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä on arvioitu erinomaiselle tasolle. Reaaliaikainen matkustajainformaatio ja siihen liittyvät palvelut ovat helpottaneet asiakkaiden tiedon saamista aikatauluista ja reiteistä.

Reitit ja aikataulut arvosana on tippunut elokuusta erinomaiselta tasolta hyvälle tasolle. Saaduissa asiakaspalautteissa korostuvat täydet bussit, jotka eivät pysy aikataulussaan sekä uusina reitti ja yhteystoiveina. Yksittäisiä toiveita ei voida välttämättä toteuttaa sellaisenaan ja ratkaisuisissa joudutaan turvautumaan usein kompromisseihin.

Kyselyn perusteella asiakkaat kokevat saavansa hitusen enemmän vastinetta rahoilleen kuin elokuun kyselyssä. Kaksi prosenttia vastaajista arvioivat saavansa vastinetta rahoilleen melko huonosti ja 14 % keskinkertaisesti. Suurinosa käyttäjistä on erittäin tai melko tyytyväisiä saamalleen vastineelle. Varmastikin "vastinetta rahoille" arvosanaan osaltaan on vaikuttanut merkittävä matkustajamäärän kasvu ja täydemmmät linja-autot, jolloin

matkustuskokemuksen ei koeta olevan enää välttämättä erinomaisella tai melko hyvällä tasolla.

Tuloksia voidaan pitää kuitenkin erinomaisina ja palvelutarjonnan vastaavan hyvin kysyntää.

Vaihtuvat kysymykset

Vuoden 2023 aikana vaihtuvina kysymyksinä ovat olleet näyttötaulut ja niiden hyödyllisyys asiakkaille.

Linja-autojen sisänäyttötauluissa näytettävän pysäkkitiedon hyödyllisyyden katsoi vastaajista 87 % vastaajista hyödylliseksi. Kaksi prosenttia vastaajista taas piti tätä melko huonona toimintana. Näyttöjen sijoitteluun busseissa vastaajista 89 % oli tyytyväisiä, kun taas vastaajista yksi prosentti katsoi sijoittelun melko huonoksi. Tämä osaltaan selittyy bussien matalalattiaosassa selkä menosuuntaan olevilta penkeiltä sekä linja-auton ensimmäiseltä penkkiriviltä näytöt eivät näy lainkaan asiakkaille.

Vastaajista 86 % piti näyttöjen layoutia hyvänä ja yksi prosentti melko tai erittäin huonona.

Näyttöillä näytettävän muun informaation hyödyllisyyttä vastaajista 63 % piti hyödyllisenä, 23 % keskikertaisen, kuusi prosenttia melko tai erittäin huonona. Yhdeksän prosenttia vastaajista ei osannut sanoa muun informaation hyödyllisyydestä mitään.

Asiakastyytyväisyyskyselyjen yhteenveto vuodesta 2023

Asiakastyytyväisyyden yhteenveto vuodesta 2023 on kokonaisuutena erinomainen. Vilkku joukkoliikenne saa yleisarvosanan 4,29, joka on hieman alhaisempi kuin kahtena edellisellä vuonna. Tämä johtunee matkustajamäärien kasvusta, ruuhkautuneista linjavuoroista, aikataulutäsmällisyyden heikentymisenä sekä lippuhintojen tarkastelusta kesäkuussa 2023.

Vuoroihin liittyvien kysymysten keskiarvot olivat vuodelta 2023 seuraavat:

Vuoroon koskevat kysymykset - keskiarvo	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Kuljettajan ajotapa	4,36	4,37	4,48	4,47	4,48	4,48
Kuljettajan ystävällisyys	4,22	4,26	4,33	4,28	4,33	4,33
Vuoron täsmällisyys	4,29	4,31	4,44	4,48	4,45	4,36
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,19	4,18	4,35	4,27	4,26	4,22

Vuosivertailussa kuljettajien ajotapa ja ystävällisyys asiakaspalvelussa on pysynyt erinomaisella tasolla usean vuoden ajan. Vuorojen täsmällisyys on laskenut edellisestä vuodesta suuren matkustajamäärän vuoksi, joka on osaltaan hidastanut bussien liikkumista sekä heikentänyt aikataulutäsmällisyyttä. Linja-autojen siisteyden ja matkustusmukavuuden arvosana on laskenut vuodesta 2021 lähtien, ollen kuitenkin vielä erinomaisella tasolla 4,22. Tätä osaltaan selittää vuonna 2021 uusina liikenteeseen tulleissa autoissa on yleisen kulumisen jälkiä sekä tägejä selkänojissa, joita putsataan ajoittain autoista.

Vuoroihin liittyvien kysymysten arvosanojen perusteella liikennöitsijöiltä perittin rikemaksuja 43 600 € (alv 0%) ja maksettiin bonuksia 242 625,68 € (alv 0%) palvelun laadusta.

Yleisten kysymysten keskiarvot olivat vuodesta 2023 seuraavat:

Yleiset kysymykset - keskiarvo	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Yleisarvosana Vilkku-liikenteelle	4,06	4,13	4,28	4,31	4,32	4,29
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,33	4,40	4,44	4,40	4,42	4,48
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,09	4,21	4,33	4,30	4,33	4,34
Reitit ja aikataulut	3,97	4,06	4,13	4,17	4,19	4,19
Vastine rahoille	3,97	4,04	4,17	4,20	4,23	4,18

Vahtuvien kysymysten keskiarvot vuodesta 2023 olivat:

2023	
Näyttötaulut	Keskiarvo
Näyttöjen pysäkkietojen hyödyllisyys	4,46
Näyttötaulujen sijainti bussissa	4,41
Näyttöjen layout	4,32
Näyttöjen muun informaation hyödyllisyys	3,91

Vaikutusten arviointi

Liitteet